



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU
Yhdessä enemmän

Uuteen verkkopalveluun siirtyminen

Case : Terveysten ja hyvinvoinnin laitos - Lastensuojelun käsikirja

Ginman, Mikael

2015 Kerava

Laurea-ammattikorkeakoulu
Kerava

Uuteen verkkopalveluun siirtyminen
Case : Terveysten ja hyvinvoinnin laitos -
Lastensuojelun käsikirja

Mikael Ginman
Tietojenkäsittelyn koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2015

Ginman, Mikael

Uuteen verkkopalveluun siirtyminen

Case : Terveiden ja hyvinvoinnin laitos - Lastensuojelun käsikirja

Vuosi 2015

Sivumäärä 34

Tässä opinnäytetyössä oli aiheena Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen aihesivuston, Lastensuojelun käsikirjan verkkopalvelun uudistuksen arvioiminen. Tässä tutkimuksessa pohdittiin keinoja onnistuneeseen verkkopalvelun suunnitteluun ja miten verkkopalvelun uudistuksessa voi ottaa huomioon vanhan käyttäjän.

Tutkimuksessa käytiin läpi käyttäjäkeskeisen suunnittelun menetelmiä Nielsenin heuristiikkoja apuna käyttäen ja esimerkiksi hakukoneoptimoinnin merkitystä nykypäivän verkkopalvelun suunnittelussa. Myös harvemmin esille otetun esteettömyyden eli saavutettavuuden tärkeyttä punnittiin. Ajankohtaisena aiheena tutkittiin responsiivisuuden merkitystä mobiililaitteiden suuren suosion vuoksi.

Varsinaisen tutkimuksen tavoitteena oli tarkastella, miten näitä asioita on otettu huomioon Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalveluissa, ja olisiko uudistuksessa voitu tehdä jotain paremmin. Tutkimuksessa tehtiin pienimuotoinen käyttäjäkysely, jonka pohjalta valittiin haastateltavia kertomaan omista kokemuksistaan Lastensuojelun käsikirja -aihesisivustolla. Tämän lisäksi käyttäjiltä saatua käyttäjäpalautetta hyödynnettiin tutkimuksessa. Vaikka varsinaisesta käytettävyydestä ei ollutkaan kyse, Lastensuojelun käsikirjan verkkopalvelua käytettiin haastatteluissa hyödyksi havainnollistamaan esille nousseita asioita.

Tutkimuksissa tulitiin siihen tulokseen, että suurimmaksi osaksi Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelun uudistus onnistui hyvin, lukuun ottamatta muutamaa pientä käytettävyysongelmaa, joista osa voisi olla hyvinkin helposti korjattavissa pienellä vaivannäöllä.

Asiasanat: käyttäjäkeskeinen suunnittelu, responsiivisuus, hakukoneoptimointi

Ginman, Mikael

The Transition to New Web Service
Case : National Institute for Health and Welfare - Handbook for Child Protection

Year	2015	Pages	34
------	------	-------	----

The subject of this thesis was to evaluate the success of a web service renewal. The case was The National Institute for Health and Welfare's theme website Handbook for Child Protection. This research focused on finding ways for successful web designing and taking the existing user into consideration.

This research covers web usability methods with the aid of Nielsen's heuristics. This thesis goes over the significance of search engine optimization (SEO) in modern day web design. The accessibility for disabled users is also taken into account and same goes for responsive web design, due to its relevance for mobile users.

The actual research goal was to study how these things were taken into consideration in National Institute for Health and Welfare's new web service, and whether or not there was something that could have been done better. The research consisted of a small scale survey and interviews. Interviewees were chosen based on the survey that was conducted earlier. The interviewees had a chance to share their own experience with the Handbook for Child Protection. Feedback from users was also used in the research. Even though the research was not strictly about usability testing, Handbook for Child protection website was used in the interviews to illustrate the points that came up.

The conclusion of the research was that for the most part National Institute for Health and Welfare's web service renewal was a success, aside from a few minor usability problems that could relatively easily be taken care of.

Keywords: user-centered web design, responsive web design, search engine optimization

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Tutkimuksen tausta	6
2.1	Lastensuojelun käsikirja	7
2.2	Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelun uudistus	8
2.3	Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset	8
2.4	Keskeiset käsitteet	9
3	Verkkopalvelun suunnittelu	10
3.1	Käyttäjäkeskeinen suunnittelu	10
3.1.1	Heuristinen arviointi	12
3.1.2	Nielsenin lista	12
3.1.3	Navigointi	13
3.1.4	Responsiivisuus	14
3.1.5	Esteettömyys	15
3.2	Hakukoneoptimointi	16
4	Tutkimusmenetelmät	17
4.1	Kvalitatiivinen tutkimus	18
4.1.1	Haastattelut	18
4.1.2	Havainnointi	19
4.2	Kvantitatiivinen tutkimus	19
4.3	Kehittämistutkimus	20
4.4	Validiteetti ja reliabiliteetti	20
5	Tutkimuksen toteutus	21
5.1	Kysely	21
5.2	Haastattelut	22
5.3	Käyttäjäpalautteet	23
5.4	Omat havainnot	23
6	Tutkimustulokset	23
7	Kehitysehdotuksia ja kritiikkiä	25
8	Yhteenveto ja johtopäätökset	26
9	Oman oppimisen arviointi	27
	Lähteet	28
	Kuvat	29
	Kuviot	30
	Taulukot	31
	Liitteet	32

1 Johdanto

Tutkimus alkoi käytännössä jo kesällä 2014 ollessani työharjoittelussa Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella. Siellä olin mukana uusimassa THL:n kahden aihesivuston verkkopalvelua. Uuteen verkkopalveluun siirryttiin alkusyksystä 2014, jolloin tein jo omia havaintoja verkkopalvelun uudistuksesta ja olin mukana työryhmissä suunnittelemassa uutta verkkosivustoa. Varsinaiset haastattelut tehtiin kesällä 2015 kolmen viikon aikajaksolla, minkä jälkeen tutkimusdata analysoitiin.

Tutkimuksessa tutkitaan onnistuneita keinoja verkkopalvelun uusimiseen ja pohditaan miten vanhat, palveluun jo tottuneet käyttäjät tulee ottaa huomioon uudistusprosessissa. Tämän lisäksi mietitään käyttäjäkeskeisen suunnittelun merkittävyyttä verkkopalvelun suunnittelussa ja miten sen voi saavuttaa hyödyntäen esimerkiksi Nielsenin heuristiikkoja. Tutkimuksen ohessa avataan hieman vähemmän käsiteltyjäkin käsitteitä, kuten hakukoneoptimointia ja responsiivisuutta. Näiden aiheiden merkitystä tarkastellaan nykymaailmassa erilaisten verkkopalvelujen suunnittelussa ja kehityksessä.

Opinnäytetyössä tutustutaan erilaisiin tutkimusmenetelmiin ja niiden vahvuuksiin ja heikkouksiin. Tutkimusmenetelmäosuudessa käydään läpi muun muassa miten näitä tutkimusmenetelmiä tulisi lähestyä modernin käsityksen mukaan ja vertaillaan niiden toimivuutta tutkimusmenetelminä aiheesta riippuen. Tässä opinnäytetyössä painotetaan enimmäkseen laadullisia tutkimusmenetelmiä.

2 Tutkimuksen tausta

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos eli THL on kansallinen asiantuntijalaitos, joka toimii sosiaali- ja terveysministeriön alaisena. THL:n tehtävä on tutkia ja edistää suomalaisten terveyttä ja hyvinvointia ja tarjota luotettavaa ja ajantasaista tietoa päätöksenteon ja toiminnan tueksi. THL on aktiivisesti mukana kansainvälisessä toiminnassa ja tekee yhteistyötä esimerkiksi Maailman terveysjärjestön, WHO:n kanssa.

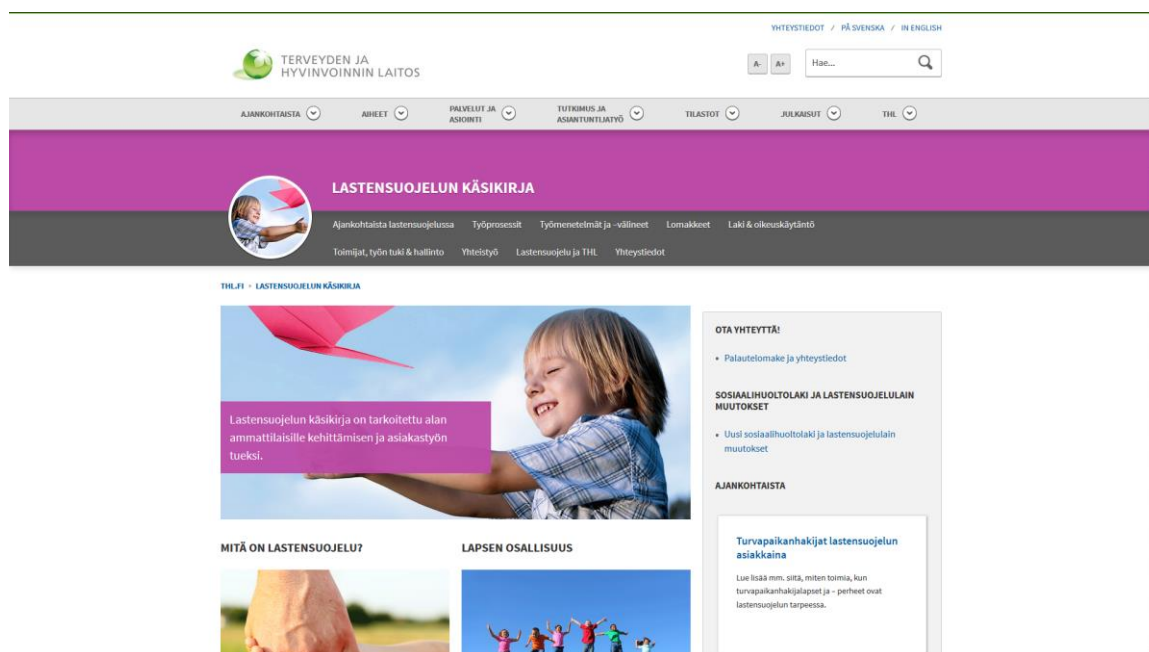
Terveiden ja hyvinvoinnin laitos perustettiin vuonna 2009, kun silloinen kansanterveyslaitos sekä Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) yhdistyivät. THL:n pääjohtajana on toiminut Juhani Eskola tammikuusta 2014 lähtien. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

2.1 Lastensuojelun käsikirja

Lastensuojelun käsikirja on sähköisessä muodossa oleva käsikirja, joka on suunnattu sosiaalialan ammattilaisille, sekä lastensuojelun parissa työskenteleville. Käsikirjaa käyttävät tämän lisäksi myös lastensuojelun asiakkaat. Lastensuojelun käsikirja on kaikille avoin. Käsikirjaan on koottu paljon tietoa lastensuojelusta ja lastensuojelulaista. Erilaisten lastensuojeluprosessien vaiheet (kuten esimerkiksi huostaanotto) on tarkasti kuvattuna käsikirjassa ja olennaimmat asiat eri vaiheista tuodaan esille. Lastensuojelun käsikirjassa on myös koottuna kaikki tarvittavat lomakkeet helposti tulostettavassa muodossa. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

Lastensuojelun käsikirjan tavoitteena on taata, että lastensuojelu on laadukasta ja yhtenäistä koko maassa. Käsikirjan arvoja ovat luotettavuus, ajantasaisuus ja käyttäjien tarpeisiin vastaaminen. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)

Vaikka Lastensuojelun käsikirja on ollut toiminnassa vuodesta 2007 asti, siirtyi se osaksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelua vasta syksyllä 2014. Tätä ennen lastensuojelun käsikirja toimi Sosiaaliportti-verkkopalvelussa, jonka kaikki palvelut ovat nyt siirtyneet osaksi THL.fi -verkkopalvelua. Lastensuojelun käsikirjalla on noin 40 000 käyttäjää kuukaudessa. Kuvassa 1 näkyy Lastensuojelun käsikirjan uudistettu etusivu. (Lastensuojelun käsikirja 2015.)



Kuva 1: Uudistetun Lastensuojelun käsikirjan etusivun ulkoasu

Suoritin työharjoittelujaksoni Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksella ollen mukana THL:n verkkopalvelu-uudistuksessa. Olin mukana muun muassa lastensuojelun käsikirjan verkkopalvelun uudistuksessa, johon tämä opinnäytetyö keskittyy olennaisesti.

2.2 Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelun uudistus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivujen uudistusta oli kaavailtu ja suunniteltu jo jonkin aikaa. Tarkoituksena oli vuoden 2014 aikana saada päivitettyä kaikki THL:n aihesivustot uuden teeman mukaiseksi. Uudessa palvelussa haluttiin keskittyä esimerkiksi responsiivisuuden mobiililaitteiden suuren suosion vuoksi. Vanha verkkopalvelu oli aikansa elänyt eikä sivustoa ollut lainkaan optimoitu mobiililaitteilla käytettäväksi.

THL:n verkkopalvelun uudistuksessa siirryttiin Alfrescosta uudempaan Liferay 6.1 -sisällönhallintajärjestelmään. Sosiaaliportti-palvelu, josta lastensuojelun käsikirja siirtyi osaksi Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelua oli kuitenkin kokonaan erillinen verkkopalvelu, jota ylläpiti Sininen Meteoriitti.

Liferay Portal on avoimeen lähdekoodiin perustuva yrityksille tarkoitettu portaaliratkaisu, joka sisältää sisällönhallintajärjestelmän. Liferay portaali on hyvin monipuolinen ja peruskäytön lisäksi se tarjoaa käyttäjilleen myös ohjelmointirajapinnan. Liferay on kirjoitettu Java-ohjelmointikielellä.

Tällä hetkellä tuotteen uusin vakaa versio on 6.2.3, joka on julkaistu huhtikuussa 2015. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa tehdyssä verkkopalvelu-uudistuksessa käytössämme oli Liferayn versio 6.1, joka kulkee nimellä Paton.

2.3 Tutkimuksen tavoitteet ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa selvitettiin onnistuneita keinoja verkkopalvelun uudistamiseen, ottaen huomioon etenkin käyttäjät, jotka ovat jo tottuneet vanhaan verkkopalveluun. Siispä tutkimuskysymyksiksi nousivat seuraavat kysymykset: Mitä tulee ottaa huomioon uuden verkkopalvelun suunnittelussa, kuinka tärkeää on käyttäjäystävällinen verkkopalvelusuunnittelu, haku-koneoptimointi ja esteettömyys, sekä mikä taas on vähemmän tärkeää prosessin onnistumisen kannalta?

Näitä tavoitteita silmällä pitäen, suoritettiin pienimuotoinen käyttäjäkysely sekä muutamia haastatteluja, joiden perusteella arvioitiin verkkosivuston toimivuutta. Pääpaino tutkimuksessa oli ehdottomasti laadullisella menetelmällä eli haastattelulla.

Tutkimuksessa pyritään lopuksi saamaan vastauksia siihen, kuinka Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelun uudistus onnistui ja missä olisi ollut parantamisen varaa. Näihin kysymyksiin vastauksen saa parhaiten analysoimalla verkkopalvelua käyttäjäkyselyitä sekä -haastatteluita ja käyttäjäpalautetta. Myös organisaation sisäiset näkökulmat otettiin huomioon.

2.4 Keskeiset käsitteet

Verkkopalvelulla tarkoitetaan sähköisessä muodossa olevaa käyttäjälle suunnattua aktiviteettien kokonaisuutta. Verkkoympäristöstä on tullut ihmisille toisenlainen toimintaympäristö ja moni palvelu, joka ennen koettiin konkreettisenä, on saattanut siirtyä aineettomaksi verkkopalveluksi. (Sinkkonen, Nuutila & Törmä 2009, 25.)

Käytettävyys tarkoittaa sen prosessin sujuvuutta, jossa käyttäjä pyrkii pääsemään haluttuun päämäärään. Sillä kuvataan ihmisen ja käytettävän esineen tai palvelun välistä vuorovaikutusta. Käytettävydestä lisää kappaleessa 3.1. (Kuutti 2003, 13.)

Responsiivisuudella tarkoitetaan verkkosivuston mukautuvuutta eri laitteille, kuten pöytäkoneelle, kannettavalle tietokoneelle, tabletille ja puhelimelle. Responsiivinen verkkosivusto skaalautuu toimivaksi käytettävän laitteen näytön koosta riippumatta. (Poutapilvi 2015.)

Murupolku tulee englannin kielen sanasta breadcrumb. Sana juontaa juurensa *Hannu ja Kerttu* sadusta, jossa leivänmuruja käytettiin löytämään tie kotiin. Samalla tavalla murupolku jättää navigoidessa jäljen, mitä kautta sen hetkiseksi sivulle on saavuttu. Yleensä murupolussa esitetty viimeinen sivu on sivu, jota tällä hetkellä selaat, kun taas murupolun ensimmäinen sivu johtaa aina etusivulle asti. Murupolun eri sivut toimivat linkkeinä, jotka helpottavat navigointia huomattavasti. (Levene 2010, 221.)

Heuristiikka tarkoittaa käytettävyyydessä ohjelistoja, jotka määrittelevät minkälainen käytettävyydeltä hyvän käyttöliittymän tulisi olla. Heuristiikkoja on olemassa sekä yleispäteviä, että erilaisille osa-alueille tarkemmin suunnattuja. Vanhemmat heuristiikat, kuten Smithin ja Mosierin lista vuodelta 1986 sisältää jopa 944 ohjetta. Näin laaja lista on kuitenkin melko epäkäytännöllinen ja nykyään suurinta suosiota nauttiikin Nielsenin lista, joka sisältää vain kymmenen kohtaa. (Kuutti 2003, 47.)

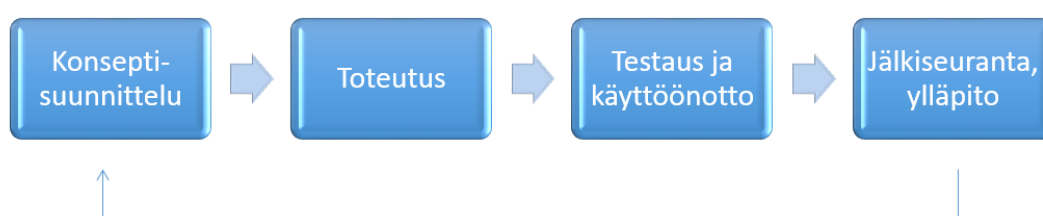
Sisällönhallintajärjestelmä eli CMS (engl. Content Management System) on käytännössä sellainen järjestelmä, joka auttaa luomaan ja hallinnoimaan verkkosivuston rakennetta ja sisältöä. Sisällönhallintajärjestelmän tarkoituksena on pitää tiukasti erillään sisältö, muotoilu ja

ohjelmointi, mikä mahdollistaa sen, että kuka tahansa pystyy hallinnoimaan omia verkkosivuja ilman minkäänlaisia ohjelmointitaitoja. (Hauschildt 2010, 8.)

3 Verkkopalvelun suunnittelu

Verkkopalvelun menestymisen kannalta on tärkeää, että tarjolla on palveluita, jotka ovat käyttäjistä kiinnostavia. Hyvin suunniteltu verkkopalvelu antaa vastineeksi vahvan pohjan tarjottavalle palvelulle. Hyvään verkkopalveluun kannattaa ehdottomasti sijoittaa, sillä nykyään hyvin toimivan verkkopalvelun hyödyt ovat suuret. Laadukkaaseen verkkopalveluun sijoittaminen on myös suhteessa halvempaa kuin vastaavan palvelun tuottaminen muuhun kuin verkkoympäristöön. (Metsämäki 2000, 19.)

Verkkopalvelun kehitysprosessissa voidaan käyttää esimerkiksi kuvion 1 mukaista kehitysprosessia. Ensimmäisessä vaiheessa suunnitellaan käyttöliittymä, mikä testataan ja kehitetään valmiiksi. Vasta tämän jälkeen keskitytään käyttöliittymän sisempiin kerroksiin. Tämä kehitysprosessi on hyvä ja monipuolinen. Kun konsepti teetetään ensin, voidaan kustannukset arvioida suhteellisen tarkasti toteuttavan osapuolen tietäessä, mitä ollaan tarkalleen ottaen tekemässä. (Sinkkonen ym. 2009, 31.)



Kuvio 1: Verkkopalvelun tuotekehitysprosessi (Sinkkonen ym. 2009, 25.)

3.1 Käyttäjäkeskeinen suunnittelu

Käyttäjäkeskeisellä suunnittelulla tarkoitetaan palvelun tai tuotteen suunnittelua niin, että käyttäjä ja käyttäjän tarpeet otetaan huomioon vahvasti jo alusta asti. Tämä on koko suunnitteluprosessin ydin. Verkkopalvelun käytettävyydelle ei varsinaisesti ole omaa määritelmää. Usein käytettävyyden määrittelyä apuna käytetään kuitenkin ISO-standardin käytettävyyden yleistä määritelmää. ISO 9241-11:ssä käytettävyyden määritellään mittaavan kuinka käytökelpoinen, miellyttävä ja tehokas tuote tai palvelu on käyttää omassa käyttöympäristössään. (Sinkkonen ym. 2009, 20.)

Käyttäjäkeskeisen suunnittelun tärkeys on noussut esille hyvin paljon viime vuosina monestakin syystä. Ensinnäkin, nykypäivän tarjonta erilaisissa palveluissa ja tuotteissa on niin paljon suurempi, että kilpailu on paljon kovempaa. Tuotteen tai palvelun käytettävyyksensä nouseekin vahvaksi valttikortiksi markkinoitaessa tuotetta. Kun puhutaan verkkosivustoista, valikoima nousee satoihin miljooniin. Yleisesti ottaen ei siis ole mitään syytä tyytyä hankalaan tai toimimattomaan verkkosivustoon, kun tarjolla on paljon parempiakin sivustoja. (Nielsen 2000, 10.)

Käyttäjäkeskeisen tuotteen tai palvelun rakentamiseen voidaan lähteä mukaan käyttämällä erilaisia keinoja, esimerkiksi käyttäjäkeskeisiä suunnittelumenetelmiä. Ensin täytyy määritellä, minkälainen on mahdollinen käyttäjä, mikä on heidän arvomaailmansa, miten he toimivat ja mitä he tarvitsevat. Verkkopalvelun suunnitteluprosessin konkretisoiminen käyttäjäpersoonilla ja käyttäjätarinoilla antavat hyvän tuntuman käyttäjän kokemuksesta. (Sinkkonen ym. 2009, 27.)

Sinkkonen, Nuutila ja Törmä (2009, 28-30) listaavat 20 hyvää syytä tehdä verkkopalvelu käyttäjäkeskeisesti. Eniten esille nousevat raha, maine sekä tehokkuus, jotka ovat kaikki tiukasti kytköksissä toisiinsa. Rahalla on tässä listassa monta eri funktiota. Sijoittamalla kerralla toimivaan ja käyttäjäkeskeiseen verkkopalveluun voi palveluntarjoaja säästää rahaa pitkällä aikavälillä, kun verkkopalvelua ei tarvitse loputtomasti parannella ja korjailla. Rahaa voi säästyä myös siinä mielessä, että mikäli erilliset palvelut voidaan hoitaa jo valmiiksi tehokkaasti ja käyttäjäystävällisesti verkkoympäristössä, voidaan henkilökuntaa keskittää muihin tehtäviin. Käytettävyydestäminen on suhteellisen halpa vaihtoehto, kun verrataan esimerkiksi siihen minkälaisia tappioita voi huonosta verkkopalvelusta yritykselle koitua. (Sinkkonen ym. 2009, 28-30.)

Maineen merkitys on listassa olevista asioista ehkä helpoin ymmärtää. Kaikki tietävät, että hyvät kokemukset erilaisten palveluiden parissa kirivät eteenpäin hitaasti, mutta varmasti. Huonot kokemukset sen sijaan leviävät paljon nopeammin ja jo muutama hyvin negatiivinen kokemus voi vaarantaa palvelun mainetta pysyvästi. Hyvän maineen myötä on myös helppo laajentaa toimintaa, ja ihmiset helpommin tutustuvat muihinkin tarjottaviin palveluihin. (Sinkkonen ym. 2009, 28-30.)

Myös tehokkuus toimii kahteen suuntaan. Verkkopalveluita ei tarvitse jatkuvasti uusia ja organisaatio toimii tehokkaammin. Myös käyttäjän työ on tehokkaampaa, sillä palvelun käyttö on helpompaa, eikä yhtä aikaa vievää. Kaikki ovat tyytyväisiä. (Sinkkonen ym. 2009, 28-30.)

3.1.1 Heuristinen arviointi

Heuristinen arviointi on mainio keino arvioida käyttöliittymän toimivuutta. Heuristista arviointia voidaan soveltaa lähes missä tahansa olevan tuotteen testaamiseen. Jo aikaisessa prototyypivaiheessa kannattaa soveltaa heuristista arviointia, tällöin ongelmalliset kohdat voidaan havaita jo aikaisin. Esimerkiksi verkkopalvelun käytettävyyden heuristisessa arvioinnissa ei käyttöliittymän tarvitse olla valmis, sillä erilaisia heuristiikkoja on helppo soveltaa ilman varsinaista toiminnallisuutta. (Kuutti 2003, 47-48.)

Heuristiikat sopivat mainiosti valmiidenkin palveluiden tai sovellusten käytettävyyden arviointiin. Parasta olisi, jos heuristinen arviointi aloitettaisiin jo prototyypivaiheessa ja sen myötä esille tulleet ongelmat voidaan korjata aina sitä mukaa, kun niitä löydetään. Testausta jatketaan yhä uudestaan ja uudestaan, kunnes tuote tai palvelu on siinä vaiheessa, että uusia käytettävyysongelmia ei enää heuristisessa arvioinnissa ilmene. (Kuutti 2003, 48.)

3.1.2 Nielsenin lista

Nielsenin listalla tarkoitetaan Jakob Nielsenin heuristista listaa, jonka ensimmäinen versio syntyi vuonna 1990. Jakob Nielsen on tanskalainen verkkokäytettävyyden konsultti, joka on hyvin arvostettu käyttäjäkeskeisen suunnittelun alalla. Nielsenin lista on nykypäivänä eniten käytetty heuristinen lista käytettävyydessä. Listasta on olemassa muutamia eri versioita, mutta yleensä listasta löytyvät seuraavat kymmenen kohtaa karkeasti suomennettuna:

1. Käyttäjän tulee olla koko ajan ajantasalla järjestelmän tilasta ja vuorovaikutuksen tulee olla luonnollista.
2. Järjestelmän tulee olla helposti ymmärrettävissä ja sen pitää puhua ”käyttäjän kieltä”.
3. Käyttäjät usein navigoivat väärään paikkaan, ulospääsyn on aina oltava helposti saatavilla.
4. Toiminnallisuuden tulee olla johdonmukainen.
5. Virheilmoituksilta tulee välttyä.
6. Käyttäjän muistikuorma tulee minimoida ja sen sijaan keskittyä selkeään ohjeistukseen sivuston navigaatiossa.
7. Oikopolkuja tulee suosia, jotta käyttöliittymä sopii sekä aloittelevalle, että kokeneelle käyttäjälle.
8. Ylimääräisen turhan informaation antaminen käyttäjälle on minimoitava.
9. Virheilmoitusten tulee olla helposti ymmärrettävissä selkokielellä ja korjausehdotus tulisi olla virheilmoituksen mukana.

10. Käyttäjän saatavilla tulee hänen halutessaan olla tarkat ohjeet palvelun käyttöön.
(Nielsen Norman Group 2015).

Nämä kymmenen kohtaa muodostavat Nielsenin listan. Alun perin listan tekivät yhteistyössä Jakob Nielsen ja Rolf Molich vuonna 1990, mutta Nielsen on sittemmin hionut listaa perustuen hänen artikkelissaan *249 Usability Problems* tehtyyn faktorianalyysiin. (Nielsen Norman Group 2015.)

3.1.3 Navigointi

Oman kokemukseni perusteella navigaatio on verkkosivuston selkeyden kannalta yksi vaikuttavimmista tekijöistä. Navigoinnin merkitystä käytiin läpi myös varsinaisessa tutkimuksessa Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivujen arvioinnissa.

Navigointielementeillä tarkoitetaan verkkopalvelun elementtejä, joiden avulla käyttäjä liikkuu verkkopalvelun sisällä. Navigaation tulisi olla muusta sisällöstä selvästi erottuva, jotta käyttäjä pysyy verkkosivulla koko ajan hyvin mukana ja pystyy selkeästi hahmottamaan missä hän milloinkin on. Joissain verkkosivustoissa navigaatiopalkit ja murupolku häviää ikävästi muun sisällön sekaan, mikä tekee navigoinnista ajoittain hyvinkin haasteellista. (Sinkkonen ym. 2009, 215.)

Verkkopalvelun navigaatiojärjestelmä koostuu kahdesta eri valikosta, globaalista navigointijärjestelmästä sekä lokaalista navigointijärjestelmästä. Globaalilla navigointivalikolla tarkoitetaan koko sivuston päävalikkoa. Yleensä globaali valikko on käyttäjälle aina näkyvissä samanaikaisena, riippumatta siitä missä osassa verkkosivustoa käyttäjä on. Päävalikko sijoitetaan normaalisti joko ylös vaakavalikoksi tai vasemmalle pystyvalikoksi. Kummallakin sijoitustavalla on omat etunsa. Usein vaakavalikko on hieman selkeämpi, kun taas pystyvalikkoa on helpompi laajentaa alavalikoiden auetessa. Sivuston oikea reuna on huono paikka navigaatiovalikolle, sillä se jää helposti piiloon oikealle mobiililaitetta käyttävälle, mikäli sivuston responsiivisuus on heikko. Oikea laita on huono valinta siitäkin syystä, että monet ovat tottuneet siihen, että oikeassa reunassa on yleensä mainoksia ja muuta turhaa täytettä, eikä oikeaan laitaan tule kiinnitettyä huomiota yhtä tarkasti. (Sinkkonen ym. 2009, 216-217.)

Paikallinen eli lokaali navigointijärjestelmä on yleensä pienempi ja sijaitsee päävalikon alapuolella. Usein paikallinen valikko tulee esille vasta navigoitaessa syvemmälle palveluun. Lokaali navigaatiovalikko voi olla joko pysty- tai vaakavalikko. Se voi olla myös riippumaton päävalikosta esimerkiksi siten, että päävalikko on sivuston yläosassa oleva vaakavalikko, ja paikallinen valikko on pienempänä vasemmalla oleva pystyvalikko. Näin pystytään helposti

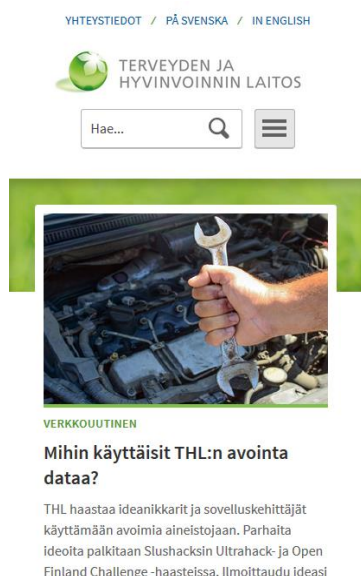
pitämään päävalikko ja paikallinen valikko erillään toisistaan ja usein selkeyttämään käyttäjän navigointia. (Sinkkonen ym. 2009, 217.)

3.1.4 Responsiivisuus

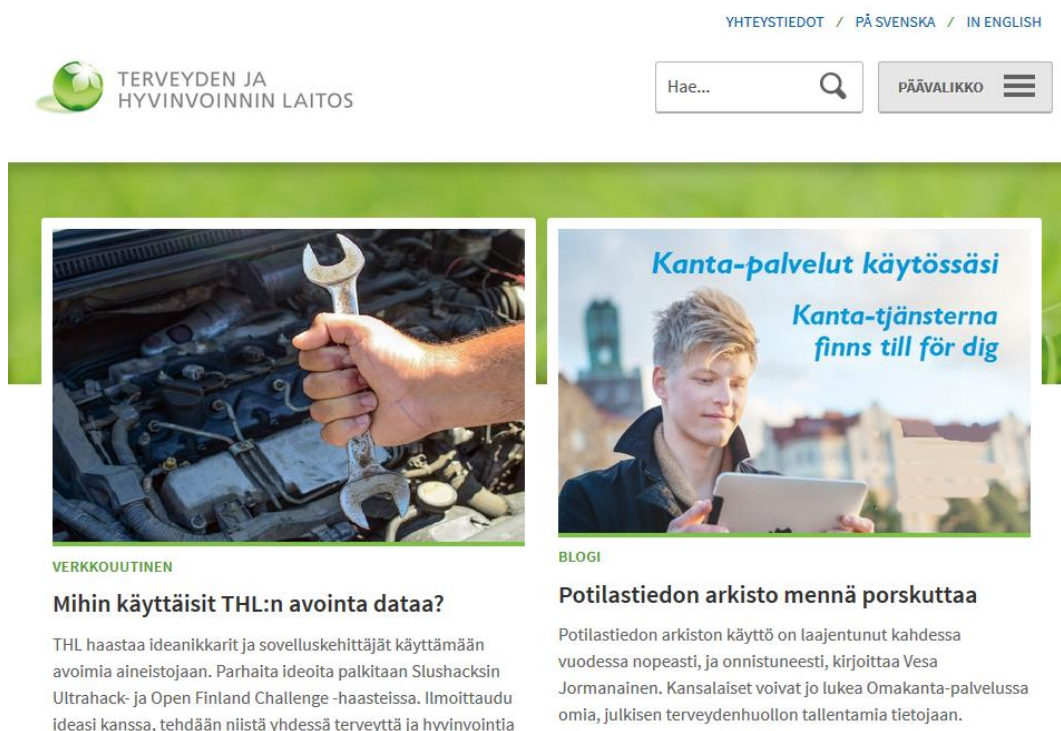
Responsiivisuus on käsitteenä tullut esille vasta viime vuosina, kun verkkosivuja voidaan selata tavanomaisten päätelaitteiden lisäksi esimerkiksi älypuhelimella tai tabletilla. Responsiivisuuden ideana on tehdä käyttöliittymästä skaalautuva sen perusteella, millä laitteella käyttäjä sivustoa käyttää. Vanhemmat verkkosivustot voivat olla todella hankalia käyttää mobiililaitteella, kun sivuja täytyy kelailla joka suuntaan, jotta kaikkien sisältöön pääsee käsiksi. (Poutapilvi 2015.)

Tilastokeskuksen mukaan jopa 92 % työikäisistä ihmisistä käyttää verkkoa päivittäin eri laitteilla. Tämä on huikea määrä, joka kiistatta täytyy ottaa huomioon verkkosivuja suunniteltaessa. Responsiiviseen verkkosivustoon kannattaa siis ehdottomasti keskittää resursseja, ja sen lisäksi, että responsiivinen verkkosivusto toimii erinomaisesti nykypäivän mobiililaitteilla, pätee se myös tulevaan. Hyvin toteutettu responsiivinen verkkosivusto vastaa mobiililaitteiden kehityskulkuun myös tulevaisuudessa ilman suuria muutoksia. (Poutapilvi 2015.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos halusi myös olla mukana teknologian kehityksessä ja mobiililaitteiden suosionnousussa. Responsiivinen verkkosivusto oli mukana yhtenä pääteemoista THL:n verkkopalvelun uudistuksessa. Kuvissa 2 ja 3 näkyy miten responsiivinen verkkopalvelu mukautuu päätelaitteesta riippuen.



Kuva 2: Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen etusivu älypuhelimella katsottuna



Kuva 3: Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen etusivu tabletilla katsottuna.

3.1.5 Esteettömyys

Esteettömyydellä eli toiselta nimeltään saavutettavuudella tarkoitetaan erilaisten erityisryhmien huomioon ottamista verkkosuunnittelussa. Näitä erityisryhmiä ovat esimerkiksi näkö- ja kuulovammaiset tai psyko-kognitiivisia häiriöitä omaavat henkilöt. Sen lisäksi, että nämä erityisryhmät tulee ottaa huomioon jo lakipykälien perusteella, myös taloudelliset syyt ovat erityisryhmien huomioimisen kannalla. (Nielsen 2000, 298.)

Vammaisuuden määrittely eroaa verkkoympäristössä normaalista määrittelystä. Mikä tahansa sellainen käyttäjä, joka ei pysty normaalisti käyttämään tietokone-laitteistoja voidaan lukea mukaan tähän ryhmään. Tämä käyttäjäkunta on huomattavan suuri, eikä sitä voi olla huomioimatta käyttäjäkeskeistä verkkopalvelua suunniteltaessa. (Nielsen 2000, 298.)

Näkövammaiset muodostavat suurimman yksittäisen erityisryhmän. Tällä ei suinkaan tarkoiteta pelkästään sokeita ihmisiä, vaan näkövammaisia voivat olla myös esimerkiksi värisokeat ihmiset. Puna-vihersokeus on miehillä hyvinkin yleistä, ja siitä kärsiikin jopa kahdeksan prosenttia miehistä. Naisilla se on harvinaisempaa, mutta puhutaan silti suuresta käyttäjäkunnasta. Värisokeuksia on muitakin tyyppisiä, mutta kaikki vähänkään yleiset tyypit olisi silti hyvä ottaa huomioon esteetöntä verkkopalvelua suunniteltaessa. On olemassa erilaisia standardeja väriyhdistelmistä, mitkä sopivat myös näkövammaisille käyttäjille. Muita näkövammaisia ovat

esimerkiksi vain erittäin heikkonäköiset. Näin ollen verkkosivuston tulisi tarjota myös mahdollisuus vaihtaa fonttikokoa käyttäjän niin halutessa, ilman, että sivuston ulkoasu kärsii vakavasti. (Nielsen 2000, 302-303.)

Nykyajan verkkosivustot ovat usein hyvinkin visuaalisia ja kuvia hyödynnetään paljon. Näkövammaisille on olemassa ruudunlukijoita, jotka lukevat ruudulla olevan tekstin puhesyntetisaattorin avulla. Entä miten käy kuvien kohdalla? Paras ratkaisu tähän ongelmaan on niin sanottujen ALT-tekstien käyttäminen. Kun verkkosivustolle lisätään kuvia, kuvan yhteyteen lisätään ALT-teksti, joka lyhyesti kuvaa sanallisesti kuvan sisällön. Näin vaikeasti näkövammaisillekin voi välittää tiedon siitä, mitä ruudulla näkyy tekstin lisäksi. Yleensä ALT-määritteeksi suositetaan lyhyttä, muutaman sanan mittaista kuvausta siitä, mitä kuvassa on. Joskus, jos kuvat ovat myös linkkejä, voi ALT-määritteeseen lisätä myös tiedon siitä, mihin kuvan klikkaaminen vie. Mikäli sivustolla on kuvituskuvia, jotka eivät sisällä mitään relevanttia informaatiota voi ALT-tekstin joskus jättää tyhjäksi, tai sen määritteenä voi olla pelkästään ”kuvituskuva”. (Nielsen 2000, 303-307.)

Kuulovammaisten huomioon ottaminen on huomattavasti helpompaa, sillä ääntä ei käytetä läheskään yhtä paljon verkkosivuilla, kuin visuaalisuutta. Yleensä on jopa suositeltavaa, että ääniefektejä ei verkkosivuilla käytetä, ellei kyseessä ole esimerkiksi informatiivinen video, joka on upotettu verkkosivustolle. Tätä erityisryhmää huomioon otettaessa, edistetään sivuston toimivuutta myös tavallisille käyttäjille esimerkiksi sellaisissa tilanteissa, joissa äänentoiston käyttäminen on hankalaa tai mahdotonta, kuten kirjastossa. (Gilman, Vanderheiden, Zimmermann 2000.)

3.2 Hakukoneoptimointi

Termi hakukoneoptimointi on ollut olemassa jo jonkin aikaa, mutta hakukoneoptimoinnin hyödyntäminen on silti yleistynyt huomattavasti viime vuosina. Yksinkertaisesti selitettynä hakukoneoptimointi tarkoittaa erilaisten toimenpiteiden suorittamista verkkosivustollasi, jotta hakukoneiden kautta tulevien haluttujen kävijöiden määrä kasvaisi. Hakukoneoptimointiprosessissa voi joutua tekemään jonkinlaisia muutoksia sivustolla olevaan tekstiin tai HTML-koodiin. Hakukoneoptimointi eroaa Googlen mainonnasta siten, että hakukoneoptimointi on itse tehtynä ilmaista. (Grappone & Couzin 2008, 4.)

Kaikkia verkkosivuja ei tarvitse hakukoneoptimoida. On esimerkiksi olemassa sivustoja, jotka on tehty vain omaksi iloksi tai tarkoitettu vain pienelle ryhmälle. Tällaisessa tapauksessa ylimääräisistä kävijöistä ei juurikaan ole hyötyä, tai joskus ne voivat jopa olla ei-haluttuja. (Grappone & Couzin 2008, 4-5.)

Hakukoneoptimoinnissa on hyvä tehdä käyttäjäprofilointia. Kenen haluat sivustollasi vierailevan, mitä haluat heidän sivustollasi tekevän ja mitä haluat heidän sivustoltasi löytävän. Näitä kysymyksiä on ensin hyvä miettiä, sillä siltä pohjalta hakukoneoptimointia aletaan tehdä. (Grappone & Couzin 2008, 12-15.)

Hakukoneet käyttävät erilaisia algoritmeja verkkosivustojen luokittelemiseen. Hakukoneoptimoinnissa tulee ottaa huomioon useita tekijöitä. Ehdottomasti tärkeimpänä tekijänä on yksinkertaisesti sivustolla esiintyvä teksti. Tämä voidaan jakaa kahteen luokkaan, näkyviin ja näkymättömiin teksteihin. Näkyviä tekstejä ovat esimerkiksi otsikot, sisältökappaleet, linkkitekstit ynnä muut. Näkymättömiin teksteihin sen sijaan kuuluvat esimerkiksi HTML-koodiin lisätyt tekstit, meta-tagit ja ALT-määritteet, jotka eivät ole suoraan näkyvillä tavalliselle käyttäjälle. Erilaisten tekstityyppien painotusta hakualgoritmeihin ei kuitenkaan tarkasti tiedetä. Hakukoneet kuten Google pitävät ne visusti salassa, jotta väärinkäytöltä välttyttäisiin. Omalla verkkosivulla olevien tekstien lisäksi, suuresti hakualgoritmiin vaikuttavaksi tekijäksi tiedetään myös se, kuinka paljon muut sivustot linkittävät omalle sivustollesi. (Grappone & Couzin 2008, 53-57.)

Lopuksi täytyy vielä muistaa, että hakukoneoptimoinnilla tarkoitetaan niitä rehellisiä keinoja, joilla voi tavoittaa enemmän käyttäjiä. Niin kauan kuin hakukoneoptimointia on ollut olemassa, ovat myös hakukoneet olleet tarkkana, että heidän algoritmejaan ei voida huijata. Hakukoneoptimoinnissa pitää siis noudattaa myös varovaisuutta, eikä kaikki-peliin-mentaliteetti sovi hakukoneoptimointiin. Yleisimmät keinot hakukoneiden huijaamiseen ovat olleet esimerkiksi ylimalkainen avainsanojen käyttö, mikä ei kuitenkaan vastaa sivuston sisältöä. Jotkut ovat myös yrittäneet täyttää koko sivuston tekstillä, joka on samanvärisen kuin tausta eikä näin ollen näy tavalliselle käyttäjälle, hakukoneen sen silti huomioidessa. Verkkosivustolla tulisi myös välttää saman sisällön toistamista useaan kertaan. Pisimmälle menneissä huijausyrityksissä on yritetty tunnistaa sivustolle tuleva hakukonerobotti, ja esittää sille erilainen sisältö, kuin mikä näkyy tavalliselle käyttäjälle. Tämänlaisia keinoja kannattaa ehdottomasti välttää, sillä hakukoneet helposti tunnistavat mahdolliset huijausyritykset, ja seurauksena voi pudota huomattavasti hakukonetuloksissa, tai pahimmassa tapauksessa koko sivusto voidaan sulkea. (Grappone & Couzin 2008, 60.)

4 Tutkimusmenetelmät

Tutkimusmenetelmät voidaan pääpiirteittäin jakaa karkeasti kahteen ryhmään. Nämä menetelmät ovat kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus ja kvantitatiivinen eli määrällinen tutkimus. Näiden lisäksi on viime aikoina yleistynyt myös kehittämistutkimus, jossa yhdistyy sekä laadullisia, että määrällisiä tutkimusotteita. Kaikilla menetelmillä on oma tarkoituksensa ja niitä sovelletaan tutkimuksen tarkoituksesta riippuen. (Kananen 2012, 25.)

Näiden tutkimusmenetelmien eroista on jo pitkään käyty keskustelua ja väitelty siitä, mikä tutkimusmenetelmä on paras ja miksi. Nykyään monet tutkijat haluaisivat kuitenkin poistaa näiden termien vastakkainasettelun ja ajatella niitä enemmän toisiaan täydentäviksi. Tämä on jossain määrin onnistunutkin, sillä yhä enemmän ja enemmän tehdään tutkimuksia, joissa on kummankin, kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimusmenetelmän keinoja täydentämässä toisiaan. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2010, 135-136.)

4.1 Kvalitatiivinen tutkimus

Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan laadullista tutkimusta. Tämä tarkoittaa sitä, että tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohteen laatua ja ominaisuuksia. Kvalitatiivisen tutkimuksen yhtenä lähtökohtana on todenmukaisen elämän kuvaaminen ja pyrkimyksenä onkin suorittaa mahdollisimman kokonaisvaltainen tutkimus. (Jyväskylän yliopisto.)

Toisin kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, kvalitatiivisessa tutkimuksessa otanta ei ole satunnainen, vaan tutkimuksen kohderyhmät pyritään tarkasti valikoimaan, jotta tutkimuksesta saataisiin mahdollisimman paljon irti. (Hirsjärvi ym. 2010, 164.)

Kvalitatiivinen tutkimus mielletään usein hyvin joustavaksi tutkimusmenetelmäksi. Tarkoituksena on lähteä liikkeelle ilman hypoteeseja ja edetä tutkimusdatan osoittamaan suuntaan. Tämä voidaan samaan aikaan mieltää kvalitatiivisen tutkimusmenetelmän vahvuudeksi ja heikkoudeksi. Kvalitatiivista tutkimusmenetelmää nimittäin usein kritisoidaan siitä, että tutkimus on mahdotonta suorittaa objektiivisesti, vaan tutkijan omat näkemykset ja asenteet vaikuttavat tutkimustulosten tulkintaan. Tämä voidaan pyrkiä välttämään tiedostamalla omat asenteet ja mahdolliset ennakkoluulot ja tarvittaessa ottamaan ne huomioon tutkimustuloksien analysoinnissa. (Tilastokeskus 2015.)

4.1.1 Haastattelut

Haastattelu on laadullinen tiedonkeruumenetelmä. Tässä menetelmässä ollaan suoraan vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa, mikä tekee haastattelusta hyvin joustavan tutkimusmenetelmän. Joustavuus onkin haastattelun yksi suurimmista eduista. Haastattelu voidaan valita tutkimusmenetelmäksi esimerkiksi silloin, kun haastateltava halutaan nähdä tutkimustilanteessa subjektina, jolla on mahdollisuus tuoda esiin itseään koskevia asioita. Haastattelu sopii menetelmäksi hyvin myös silloin, kun tutkimusalue on laaja tai tuntematon ja vastausten suuntia on etukäteen vaikea arvioida. Haastattelu on toimiva menetelmä myös silloin kun vastausten halutaan olevan syventäviä ja hyvin perusteltuja. Haastattelutyypit jaetaan usein karkeasti kolmeen eri ryhmään: Strukturoituum haastattelu, teemahaastatteluun sekä avoi-

meen haastatteluun. Tässä opinnäytetyössä käytetty tutkimusmenetelmä oli teemahaastattelu. (Hirsjärvi ym. 2010, 204-209.)

Haastattelun haittoina koetaan tutkimusaiheesta riippuen olevan muun muassa se, että haastateltavalla saattaa olla taipumusta muokata vastauksia sosiaalisesti suotaviksi ja eettisesti hyväksyttäviksi. Haastateltava saattaa esimerkiksi liioitella omaa tietämystään, osoittaa liiallista hyväntekeväisyyttä, vaieta alkoholin kulutuksesta tai seksuaalisia asioista. Nimettömänä tehtävissä kyselyissä näistä asioista saadaan useammin totuudenmukaisia vastauksia. (Hirsjärvi ym. 2010, 206-207.)

4.1.2 Havainnointi

Havainnointi eli observointi tarkoittaa ihmisten tarkkailua, onko heidän toimintansa samassa linjassa heidän sanojensa kanssa. Tieteellinen havainnointi on systemaattista tarkkailua, eikä vain katselemista. Havainnointia käytetään usein haastattelun tukena. Erityisen arvokasta tietoa havainnointi voi antaa esimerkiksi silloin, kun tutkittavalla henkilöllä on kielellisiä vaikeuksia, esimerkiksi lapsilla. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Havainnointia on kritisoitu siitä, että tutkittavan käyttäytyminen saattaa muuttua tutkimustilanteessa. Tämän vaikutusta on pyritty vähentää toistamalla tutkimustilanne useaan kertaan, jolloin tutkittava tottuisi tutkijan läsnäoloon ja näin ollen käytös normalisoituisi. Havainnointi on myös työläs menetelmä, minkä vuoksi haastattelut ja kyselyt ovat sen suurimmaksi osaksi syrjäyttäneet. (Hirsjärvi ym. 2010, 213-214.)

4.2 Kvantitatiivinen tutkimus

Kvantitatiivisella eli määrällisellä tutkimuksella tarkoitetaan perinteisesti tilastollisia menetelmiä hyödyntävää tutkimusmenetelmää, jossa ilmiöitä on tarkoitus selittää numeerisin perustein. Toisin kuin laadullisessa tutkimuksessa, määrällisessä tutkimuksessa lähdetään liikkeelle hypoteesien esittämisestä ja käsitteiden määrittelystä. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa otannan valitseminen on huomattavasti monimutkaisempaa ja siihen pitää kiinnittää enemmän huomiota. Ensin tulee määritellä perusjoukko, johon kaikkien tuloksien tulisi voida päteä, jonka jälkeen tämän joukon sisältä valitaan tutkimukseen otos. (Hirsjärvi ym. 2010, 139-140.)

Toisin kuin kvalitatiivinen tutkimus, kvantitatiivinen tutkimus ei ole yksilöllistä, vaan tutkimustulosten tulisi olla mahdollisimman hyvin yleistettävissä. Tässä tutkimusmuodossa ollaan kiinnostuneita erityisesti eri asioiden syy- ja seuraussuhteista. Kvantitatiivista tutkimusmenetelmää on kritisoitu esimerkiksi siitä, että se rajoittaa vastaajaa, ja välillä voi kyselyissä jou-

tua valitsemaan vaihtoehtoja, jotka eivät kuvaa todellisuutta niin hyvin kuin toivottaisiin. Tämän vuoksi on tärkeää, että kysymykset ja vastausvaihtoehdot esimerkiksi kyselyissä on muotoiltu siten, että ne jättävät mahdollisimman vähän tilaa virheelle. (Jyväskylän yliopisto 2015.)

Kysely on yksi kvantitatiivisten tutkimusmenetelmien aineistonkeruumenetelmä. Kyselyssä aineistoa kerätään standardoidusti, joka tarkoittaa että haluttaessa saada tietoa esimerkiksi vastaajan koulutuksesta tulee kysymys esittää kaikille vastaajille täsmälleen samalla tavalla. Kyselyt voidaan jakaa posti- ja verkkokyselyihin sekä kontrolloituihin kyselyihin. Nimensä mukaisesti posti- ja verkkokyselyt tehdään niin, että vastaaja saa kyselylomakkeen joko postin tai verkon välityksellä ja vastattuaan palauttaa kyselyn samalla tavalla. Kontrolloidussa kyselyssä tutkija osallistuu enemmän kyselytilanteisiin. Hän toimittaa kyselyt joko henkilökohtaisesti ohjeistamalla samalla kyselyyn vastaamista tai lähettää kyselyt esimerkiksi postitse ja noutaa kyselyt myöhemmin henkilökohtaisesti. Tässä tapauksessa tutkijan on helppo esimerkiksi tarkistaa onko lomakkeet täytetty ohjeiden mukaisesti. Kyselyissä kysymykset muotoillaan joko avoimiksi kysymyksiksi tai monivalintakysymyksiksi. (Hirsjärvi ym. 2010, 193-198.)

4.3 Kehittämistutkimus

Kehittämistutkimuksella tarkoitetaan nimensä mukaisesti kehittävää tutkimusta, eli tutkimusta, jonka tavoitteena on tutkimusongelman ratkaisemisen lisäksi kehittää esimerkiksi uusia ideoita aiheeseen liittyen. Kehittämistutkimus ei suoranaisesti ole oma tutkimusmenetelmänsä. Kehittämistutkimuksessa yhdistyvät sekä kvalitatiivinen, että kvantitatiivinen tutkimusmenetelmä. Kehittämistutkimus muistuttaa hieman luonnontieteistä tuttua kokeellista tutkimusta, sillä molemmissa mitataan tilannetta ennen ja jälkeen tutkimuksen. (Kananen 2012, 19-24.)

Kehittämistutkimuksen tarkoituksena on joko poistaa olemassa oleva ongelma, tai kehittää jotakin asiaa paremmaksi. Kehittämistutkimuksessa ei näin ollen ikinä tyydytä pelkästään ymmärtämään tai kuvaamaan jotakin ilmiötä kuten laadullisessa tutkimuksessa, vaan tavoitteena on aina löytää parempia vaihtoehtoja. Edes pelkkä uusien vaihtoehtojen löytäminen ja tiedostaminen ei riitä, sillä vaihtoehdot ja niiden toimivuus tulee ensin testata. (Kananen 2012, 42-44.)

4.4 Validiteetti ja reliabiliteetti

Validiteetti tarkoittaa tutkimuksen pätevyyttä. Yksinkertaisesti sanottuna tämä tarkoittaa sitä, että mittaako tutkimus sitä, mitä se on tehtykin mittaamaan. Tutkimuksen tulosta voidaan sanoa validiksi, kun saatu tieto vastaa yleistä käsitystä tutkittavasta aiheesta. Tutkimuk-

sen validiteetin vaikuttaa myös se, että onko esimerkiksi tutkimuksessa käytetty mittausmenetelmä parhaiten soveltuva kyseessä olevan tutkimuksen suorittamiseen, vai olisiko mahdollista saada parempia tuloksia käyttämällä jotakin toista menetelmää. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007 b.)

Reliabiliteetilla tarkoitetaan tutkimuksen luotettavuutta. Tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että mittaustulokset eivät saa olla riippuvaisia mistään satunnaisista tekijöistä, kuten tutkimuksen suorittajasta. Luotettava tutkimus voidaan toistaa, niin, että tutkimuksen tulokset pysyvät aina samana tai ainakin lähes samana. Mitä enemmän toistettavissa tutkimustuloksissa esiintyy sattumanvaraisuutta, sitä huonompi on tutkimuksen reliabiliteetti. (Virtuaaliammattikorkeakoulu 2007 a).

5 Tutkimuksen toteutus

Tutkimusta varten kerättiin ensin hieman taustatietoa käyttäjien kokemuksista uudella Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuston Lastensuojelun käsikirja -aihesivustolla. Kyseily ja haastattelut suunnattiin pääasiassa terveydenhuollon ammattilaisille, joilla oli mielellään ennestään kokemusta Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivuista ja/tai Lastensuojelun käsikirjasta. Tämä pienehkö määrällinen kyselytutkimus kartoitti tutkijaa ja antoi hieman osviittaa siitä, mitä suoritettavissa haastatteluissa todennäköisesti tulisi esille. Kyseelyyn vastasi muutamia kokeneempia lastensuojelun käsikirjan käyttäjiä, sekä muutamia kokonaan uusia käyttäjiä. Haastattelut painotettiin henkilöille, joilla oli kokemusta Lastensuojelun käsikirjasta jo ennen siirtymistä osaksi THL:n verkkopalvelua, jotta saataisiin mahdollisimman hyvä kuva siitä, miten verkkosivuston muutos onnistui.

Kyselyn ja haastattelun lisäksi, analysoitavaksi saatiin myös muutamia verkkopalvelun kautta annettuja käyttäjäpalautteita, jotka antavat avoimuutensa vuoksi erittäin arvokasta tutkimustietoa. Perinteisen käyttäjätestauksen tekeminen suljettiin pois, sillä en uskonut että Lastensuojelun käsikirjan verkkosivuston luonteen vuoksi käyttäjätestauksella saisi yhtä paljon hyödyllistä informaatiota, kuin esimerkiksi haastatteluilla.

5.1 Kysely

Tutkimuksen pääpainon ei ollut tarkoitus olla käyttäjäkyselyllä, vaan sen oli tarkoitus lähinnä tuoda esiin mahdollisia haastateltavia, antaen samalla hieman määrällistä tutkimustietoa uuteen verkkosivustoon siirtymisestä. Käyttäjäkysely annettiin kahteen neuvolaan jakoon työntekijöille vastattavaksi. Käytännössä kyselyyn sai vastata kuka tahansa, vaikka ei olisi entuudestaan ollut kokemusta Lastensuojelun käsikirjan kanssa, mutta mikäli kokemusta oli, oli erittäin toivottavaa, että kyselyyn vastattaisiin. Kyselyssä pyydettiin arvioimaan muun muassa

uuden palvelun visuaalisuutta vanhaan verrattuna, sekä sisältöä, että käytettävyyttä. Kyselyssä käytettiin niin sanottua Likert-asteikkoa, jossa vastataan väittämiin seuraavasti:

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. jokseenkin samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä.

Kyselyssä oli seitsemän väittämää. Kyselyyn vastasi lopulta 23 henkilöä. Kyselyssä kysyttiin myös, olisiko valmis osallistumaan avoimeen haastatteluun aiheesta. Kyselyyn vastanneista valittiin seitsemän henkilöä haastatteluihin.

5.2 Haastattelut

Haastatteluiden lähtökohtana oli, että ne olisivat suhteellisen avoimia, jotta haastateltava pystyisi tuomaan esille mahdollisimman paljon omia näkemyksiään sivuston toimivuudesta ja esimerkiksi visuaalisuudesta. Haastattelut etenivät suurimmaksi osaksi hyvin luonnollisesti, mutta apuvälineenä saatettiin käyttää aiemmin täytettyä kyselyä keskustelun herättämiseksi. Suurin osa haastateltavista oli kuitenkin hyvin avoimia ja puheliaita ilman, että haastattelijan tarvitsi lähteä ohjaamaan keskustelua eteenpäin.

Vaikka kyselyn otanta oli hyvin pieni, saatiin sen avulla valittua haastateltavat helposti. Kysely auttoi myös valitsemaan eri mielipiteen omaavia haastateltavia, joka puolestaan teki tutkimuksesta kattavamman ja toi siihen mukaan enemmän erilaisia näkökulmia.

Haastattelut olivat kestoltaan 20 minuutista 90 minuuttiin haastateltavasta riippuen ja haastattelut äänitettiin tutkimustulosten myöhempää analysointia varten. Haastatteluissa haastateltavalla oli pääsy Lastensuojelun käsikirjan verkkosivuille, mikäli halusi hän sieltä tuoda esille keskustelun aiheita tai vaihtoehtoisesti näyttää jotain haastattelijalle, ja jokaisessa haastattelussa selailtiinkin lastensuojelun käsikirjan verkkosivuja.

Pyysin haastatteluissa haastateltavaa myös kokeilemaan etsimään eri alisivuja Googlen kautta, jotta voisimme arvioida lastensuojelun käsikirjan hakukoneoptimaalisuutta. Tämän haastateltavat suurimmaksi osaksi kokivat tärkeäksi ja olivat mielissään, että sen testaaminen otettiin osaksi haastattelua.

5.3 Käyttäjäpalautteet

Heti lastensuojelun käsikirjan uudistumisen jälkeen sivustolle avattiin palautteen antamisen mahdollisuus, joka linkitettiin etusivulle, jotta mahdollisimman moni näkisi sen ja pääsisi antamaan palautetta. Palautetta ei alkuun tullut kovin paljon, ja mietittiinkin, oliko palaute-linkki tarpeeksi esillä, mutta parin ensimmäisen viikon jälkeen palautetta alkoi tulla enemmän, kun käyttäjät olivat ehtineet tarkemmin tutustua uuteen verkkosivustoon. Käyttäjäpalautteet olivat alkuun lähinnä verkkosivuston uudistuksen aikana huomaamatta jääneistä pienistä virheistä muutamilla alisivuilla, mutta palautetta tuli myös verkkosivuston visuaalisesta ulkonäöstä sekä toiminnallisuudesta. Näistä kerrotaan tarkemmin opinnäytetyön kappaleessa 6 tutkimustulokset.

Vaikka käyttäjäpalautetta ei ehkä tullut yhtä paljon, kuin sitä toivottiin, saatiin sieltä silti hyödyllistä tietoa esimerkiksi erilaisten kehitysideoiden muodossa. Käyttäjien toiveet otettiin huomioon ja niiden hyödyllisyyttä arvioitiin yhdessä työryhmissä.

5.4 Omat havainnot

Ollessani mukana THL:n ja erityisesti lastensuojelun käsikirjan verkkopalvelun uudistuksessa viiden kuukauden ajan, pääsin seuraamaan läheltä verkkopalvelun uudistusta. Vaikka lastensuojelun käsikirja ei ollut minulle tuttu palvelu ennen työharjoitteluani Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksella, opin siinä ajassa tuntemaan verkkosivut yllättävänkin hyvin. Koin, että omilla havainnoillani voisi olla paljonkin arvoa verkkopalvelun uudistuksen arvioinnissa, kun sain seurata muutosta aitiopaikalta.

Omia havaintojakin dokumentoin lähinnä muistiinpanoilla. Mikäli olisin aikaisemmin ymmärtänyt oman havainnoinnin merkityksen, olisin varmasti tehnyt muistiinpanoja enemmän ja tarkemmin, mutta olin silti tyytyväinen, että olin saanut dokumentoitua prosessia edes hieman muistiinpanoillanikin.

Omat havainnot verkkopalvelun uusimisesta olivat pitkälti samassa linjassa muilla tutkimusmenetelmillä kerätyn tutkimustiedon kanssa. Omat havainnot auttoivat myös tuomaan esille kysymyksiä haastattelutilanteissa.

6 Tutkimustulokset

Käyttäjäkyselyt sekä etenkin haastattelut antoivat paremman perspektiivin lastensuojelun käsikirjan uudesta ilmeestä ja toimivuudesta. Toisaalta joihinkin kysymyksiin saatiin vastauksia ja toisaalta uusia kysymyksiä tuli esille.

Kyselyn tulokset olivat jotakuinkin linjassa omien odotuksieni suhteen. Verkkosivuston uusi visuaalinen ulkoasu oli yksimielisesti vanhaa ulkoasua parempi ja lähes kaikki kokivat sivuston hyvin miellyttäväksi.

Arvelin, että kaikki eivät välttämättä ole kokeilleet verkkosivuston käyttämistä mobiililaitteilla, joten haastattelutilaisuudessa minulla oli tabletti mukana tätä varten. Uusi responsiivisuuden panostanut verkkopalvelu toimi käyttäjien mielestä mainiosti myös mobiililaitteilla, vaikka osa haastateltavista käyttikin tablettia ensimmäistä kertaa.

Myös sivustolla navigointiin oltiin suurimmaksi osaksi tyytyväisiä. Eniten vaikeuksia tuotti tiedon nopea löytäminen, mikä voi luonnollisesti olla hankalaa varsinkin uusilla käyttäjillä kun on kyse verkkosivustosta, mikä sisältää paljon alisivuja. Taulukossa 1 on näkyvissä kyselyn kysymykset ja keskiarvot vastaajien arvioista.

Kyselyn tulokset		Keskiarvo
1	Lastensuojelun käsikirja on visuaalisesti miellyttävä	4,7
2	Vanhaan verkkopalveluun verrattuna visuaalinen ulkoasu on parempi	5,0
3	Tiedon hakeminen verkkopalvelusta on helppoa	3,6
4	Verkkosivustolla on riittävät opasteet tarvittavan tiedon löytämiseen	3,8
5	Navigointi verkkosivustolla sujuu helposti ja ongelmitta	4,1
6	Verkkosivuston hakutoiminto on toimiva	3,9
7	Verkkosivusto toimii hyvin mobiililaitteella	4,0

(1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jotseenkin eri mieltä, 3 = Ei eri eikä samaa mieltä, 4 = Jotseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä)

Taulukko 1: Kyselyn tulokset esitettynä keskiarvoin

Haastatteluiden avulla päästiin pureutumaan verkkosivustoon paremmin ja haastatteluissa nousi esille paljon erilaisia asioita. Verkkosivuston uutta visuaalista ilmettä keuhuttiin paljon, ja sivusto koettiin hyvin moderniksi. Väriyhdistelmät olivat loogisia ja miellyttäviä, eivätkä ne olleet lainkaan häiritseviä.

Vanhaan verkkopalveluun paremmin tutustuneet kokeneemmat käyttäjät olivat sitä mieltä, että tieto on edelleen suhteellisen helposti löydettävissä. Lokaali navigaatiojärjestelmä oli muuttunut aika paljon edelliseen verkkopalveluun nähden (esimerkiksi siirtynyt oikeasta laidasta vasempaan laitaan), mutta tämä koettiin lähinnä tottumiskysymykseksi. Päänavigaatioita verkkosivustolle on periaatteessa kaksi, lastensuojelun käsikirjan oma päänavigaatio sekä vielä tämän yläpuolella pääsivuston, THL.fi:n navigaatio. Tämän kanssa osa käyttäjistä oli kokenut ongelmia ja vahingossa tuli siirryttyä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen etusivulle lastensuojelun käsikirjan etusivun sijaan. Tämä tuli esille niin haastatteluissa kuin käyttäjäpalautteissakin. Lastensuojelun käsikirjan päänavigaatio aiheutti hieman hämmennystä myös

siitä syystä, että päänavigaatio jatkuu kahdelle riville. Päänavigaation sijoittaminen vain yhdelle riville koettiin selkeämmäksi.

Toinen esille tullut asia navigaatiojärjestelmästä oli lokaali navigaatio ruudun vasemmassa reunassa, joka toimi hieman eri tavalla vanhaan verkkopalveluun verrattuna. Nyt navigaatioissa näkyy alisivulla ollessa vain sen hetkinen sivu sekä tämän alisivut, kun aikaisemmin käytössä oli hakemiston tapainen luettelo kaikista alisivuista kerralla. Tämän takia navigointi koettiin ehkä hieman hankalammaksi vanhaan palveluun verrattuna. Alisivuja on kuitenkin liikaa, että kaikki voisivat näkyä kerralla tämän kaltaisessa verkkosivustossa. Murupolku sen sijaan sai positiivisen vastaanoton ja sitä pystyi käyttämään navigoinnin helpottamisessa.

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työntekijöiden kanssa tehdyssä havainnoinnissa pohdimme hakutoiminnon toimivuutta. Hakutoiminto tällä hetkellä etsii tietoa kaikista THL:n aihesivustoista, eikä sitä voi rajata vain yhteen aihesivustoon kuten lastensuojelun käsikirjaan. Tämän muuttaminen ei kuitenkaan ollut meidän käsissämme.

Tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia sekä itse tutkimuksesta että työn tietoperustasta. Käyttäjäystävällisyyden merkitystä painotettiin monessa eri lähteessä, enkä usko, että kukaan voi väittää muuta. Hakukoneoptimoinnin mahdollisuudet ja hyödyt yllättivät minutkin, ja uskon, että tulevaisuudessa sen merkitys kasvaa yhä edelleen. Kaikenlaisen tasa-arvon merkityksen noustua myös esteettömyys tulee olemaan tulevaisuudessa isommassa roolissa. Tutkimuskysymyksissä mietittiin myös, mitkä olisivat vähemmän tärkeitä asioita verkkopalvelun uudistuksessa. Tähän kysymykseen ei saatu sen kummempaa vastausta, sillä esille ei oikeastaan missään vaiheessa tullut mitään täysin merkityksettömiä asioita. Ehkä vastaus voisi ollaikin, että kaikella on väliä ja kaikki kannattaa ottaa huomioon.

7 Kehitysehdotuksia ja kritiikkiä

Haastatteluiden, palautteiden ja oman havainnoinnin perusteella ongelmakohtia ei noussut esiin kovinkaan montaa. Muutamat esille nousseet asiat alkoivat kuitenkin vaivaamaan sitä enemmän mitä pidempään niitä mietti ja niistä puhui. Samat asiat nousivat esille oikeastaan kaikissa tutkimuksen vaiheissa jo alusta asti. Otettakoon ensimmäiseksi esille päänavigaatiojärjestelmä. Päänavigaatio toimii muuten hyvin, mutta käytettävyyden kannalta olisi parempi, jos kaikki navigaatiopalkit saisi puristettua mahtumaan yhdelle riville. Tämä voisi onnistua käyttämällä esimerkiksi lyhyempiä nimiä navigaation otsikoille tai tiivistämällä osan palkeista alisivuiksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen oma päänavigaatio muilla aihesivuilla koettiin erittäin hämääväksi, ja korjausehdotukseni tähän onkin, että tämä navigaatio voisi minimoitua ja tulla taas esiin viemällä kursorin ylös esimerkiksi THL:n logon päälle.

Hakutoimintoa voisi tehdä paremmaksi antamalla käyttäjälle mahdollisuuden tarkentaa hakua aihe sivustoittain halutessaan tai tehdä muunlaisia tarkennuksia hakuun. Tällä hetkellä hakutoimintoon ei voi vaikuttaa mitenkään muuten kuin kirjoittamalla hakusanan. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivustokokonaisuus alisivuineen on niin laaja, että hakutuloksia tulee erittäin suuri määrä, ja välillä voi olla vaikeaa löytää juuri se asia mitä käyttäjä etsii. Kritiikkinä myös se, että Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella ei ennen verkkosivujen julkaisua tehty kunnollista käyttäjätestausta. Mielestäni olisi kannattanut ulkoisesti järjestää strukturoidumpaa käytettävyydestausta ennen uuden verkkopalvelun käyttöönottoa, jolloin osalta ongelmista olisi ehkä voitu välttyä.

8 Yhteenveto ja johtopäätökset

Tässä tutkimuksessa tutkittiin onnistuneita keinoja verkkopalvelun uusimiseen ja miten käyttäjät tulisi ottaa huomioon uutta verkkopalvelua suunniteltaessa. Kyselyn ja haastatteluiden avulla arvioitiin lastensuojelun käsikirjan uutta verkkosivustoa sekä sen toimivuutta ja visuaalisuutta.

Tutkimuksien valossa päädyttiin siihen tulokseen, että kokonaisuudessaan lastensuojelun käsikirjan sekä koko Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkopalvelun uudistus sujui suhteellisen hyvin. Haastatteluissa ja palautteissa nousi esille pieniä paranneltavia asioita, jotka eivät kuitenkaan prioriteetiltaan olleet kriittisiä.

Tässä opinnäytetyössä tehdyn tutkimuksen validiteetti toteutui mielestäni hyvin. Tutkimuskysymyksiin saatiin vastauksia käytetyillä tutkimusmenetelmillä. Olin aluksi skeptinen siitä, onko haastattelut paras tapa toteuttaa tutkimus, vai pitäisikö tehdä käytettävyystudkimusta. Tulin kuitenkin siihen tulokseen, että käytettävyystudkimuksella en saisi kovinkaan paljon irti verkkosivustosta Lastensuojelun käsikirjan luonteen vuoksi. Erilaisia toiminnallisuuksia on vähän, kun taas tekstisisältöä on erittäin paljon.

Tämän tutkimuksen reliabiliteetti todentuu hyvin sillä, kun vertaa esimerkiksi käyttäjäpalautteita haastatteluissa esille nousseisiin asioihin. Olen varma, että tutkimuksen uudelleenkin suorittaminen toisi esille samoja asioita uudestaan. Tietenkin otannan merkittävästi kasvaessa voisi tulla esille uusiakin asioita, mutta minulle jäi kuva, että kaikki pääasiat tulivat esille ja saatiin käytyä läpi.

Avaimiksi onnistuneeseen verkkopalvelun suunnitteluun sekä verkkopalvelun uusimiseen nousi verkkopalvelun responsiivisuus mobiilikäyttäjien noustessa vuosi vuodelta, sekä esteettömyys, hakukoneoptimointi, visuaalisuus ja verkkosivuston heuristinen evaluointi.

9 Oman oppimisen arviointi

Opinnäytetyö oli minulle suurin yksittäinen projekti, missä olen ollut mukana. Verrattuna koulussa tehtyihin muihin projekteihin, oli tämä myös ensimmäinen tämän kokoluokan projekti, mikä piti tehdä itsenäisesti. Tämä aiheuttaa helposti sen, että aikataulu ei välttämättä aina pidä yhtä hyvin sen ollessa vain itsestä kiinni. Tässä tapauksessa kuitenkin ainoa vaikeus aikatauluttamisessa oli haastattelujen järjestäminen. Alkuun se hieman venähti, kun en ollut vielä varma, halusinko käyttää nimenomaan haastatteluja tutkimusmenetelmänä.

Haastatteluiden järjestäminen oli minulle hieman hankalaa ja stressasin sitä paljon. Haastattelutilanteet olivat kuitenkin helppoja ja jopa mukavia haastattelun lähdettyä kunnolla käyntiin ja parin ensimmäisen haastattelun jälkeen, en ollut enää niin stressaantunut muidenkaan haastatteluiden järjestämisestä.

Olin aikaisemmin tehnyt kurssilla käytettävyydestä, mutta en kuitenkaan varsinaisia haastatteluja. Käytin hyödyni kuitenkin kurssilla oppimaani ja sovelsin sitä haastatteluihin parhaani mukaan. Omasta mielestäni haastattelut onnistuivat erinomaisesti ja olin erittäin tyytyväinen haastatteluista saamaani materiaaliin. Kun tutkimusmateriaali oli saatu kerättyä, hävisi loputkin stressistä, eikä itse kirjoittaminen luonut niin paljon paineita. Tämän jälkeen sain kirjoitettua opinnäytetyötä suhteellisen tasaiseen tahtiin.

Lähteet

Kirjalliset lähteet

Grappone, J. & Couzin, G. 2008. Search Engine Optimization : An Hour a Day. Hoboken, New Jersey : Wiley Publishing, Inc.

Hauschildt, S. 2010. CMS Made Simple 1.6: Beginner's Guide. Birmingham : Packt Publishing Ltd.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 16. painos. Helsinki : Tammi.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä : Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kuutti, W. 2003. Käytettävyys, suunnittelu ja arviointi. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Levene, M. 2010. An Introduction to Search Engines and Web Navigation. Hoboken, New Jersey : John Wiley & Sons, Inc.

Metsämäki, M. 2000. Verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki : Oy Edita Ab.

Nielsen, J. 2000. WWW-suunnittelu. Jyväskylä : Gummerus.

Sinkkonen, I., Nuutila, E. & Törmä S. 2009. Helppokäyttöisen verkkopalvelun suunnittelu. Helsinki: Tietosanoma.

Sähköiset lähteet

Gilman, A., Vanderheiden, G. & Zimmermann, G. (2000, Oct.). Universal Design and the Grid. Working draft for Grid Forum 5, Oct. 2000. Luettu 19.8.2015.
<http://trace.wisc.edu/docs/ud4grid/>

Jyväskylän yliopisto. 2015. Laadullinen tutkimus. Luettu 3.8.2015.
<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/metelmapolkuja/metelmapolku/tutkimusstrategiat/laadullinen-tutkimus>

Nielsen Norman Group. 1995. 10 Usability Heuristics for User Interface Design. Luettu 27.7.2015. <http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/>

Poutapilvi. 2015. Mitä on responsiivinen suunnittelu? Luettu 16.8.2015.
<http://www.responsiivisuus.info/responsiivisuus.html>

Saaranen-Kauppinen, S., Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Havainnointi. Luettu 8.10.2015. http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L6_4.html

Tilastokeskus. 2015. Laadullisen ja määrällisen tutkimuksen erot. Luettu 3.8.2015.
<http://tilastokeskus.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007 a. Tutkimuksen reliabiliteetti. Luettu 24.7.2015.

Virtuaaliammattikorkeakoulu. 2007 b. Tutkimuksen validiteetti. Luettu 24.7.2015.

Kuvat

Kuva 1: Uudistetun Lastensuojelun käsikirjan etusivun ulkoasu.....	7
Kuva 2: Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen etusivu älypuhelimella katsottuna	14
Kuva 3: Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen etusivu tabletilla katsottuna.	15

Kuviot

Kuvio 1: Verkkopalvelun tuotekehitysprosessi (Sinkkonen, Nuutila, Törmä 2009, 25.) 10

Taulukot

Taulukko 1: Kyselyn tulokset esitettynä keskiarvoin	24
---	----

Liitteet

Liite 1: Suostumuslomake	33
Liite 2: Kyselylomake	34

Liite 1: Suostumuslomake

Suostumuslomake haastattelun äänittämiseen

Annan luvan äänittää haastattelutilanteen opinnäytetyötä varten Lastensuojelun käsikirjan verkkopalvelun uudistuksesta.

Haastattelusta saatua materiaalia käytetään vain opinnäytetyöhön, eikä sitä missään vaiheessa luovuteta kolmannelle osapuolelle. Kaikki haastatteluista saatu materiaali poistetaan opinnäytetyön valmistuttua.

☐ Hyväksyn ehdot

Päiväys

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Haastattelijan allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 2: Kyselylomake

Kysely Lastensuojelun käsikirjan uudistuksesta

Syksyllä 2014 THL ja Lastensuojelun käsikirja kokivat suuren verkkopalvelu-uudistuksen. Teen opinnäytetyötä tästä uudistuksesta ja arvostaisin vastauksia oheisiin kysymyksiin.

Sukupuoli:

Ikä (ei pakollinen):

Minulla on aikaisempaa kokemusta THL:n verkkosivuista tai Lastensuojelun käsikirjasta:

☐

Kyllä

☐

Ei

Lisätietoja:

Väittämät	1	2	3	4	5
1. Lastensuojelun käsikirjan verkkosivusto on visuaalisesti miellyttävä					
2. Vanhaan palveluun verrattuna visuaalinen ulkoasu on parempi					
3. Tiedon hakeminen verkkopalvelusta on helppoa					
4. Verkkosivustolla on riittävät opasteet tarvittavan tiedon löytämiseen					
5. Navigointi verkkosivustolla sujuu helposti ja ongelmitta					
6. Verkkosivuston hakutoiminto on toimiva					
7. Verkkosivusto toimii hyvin mobiililaitteilla					

1 = Täysin eri mieltä, 2 = Jokseenkin eri mieltä, 3 = Ei samaa eikä eri mieltä,

4 = Jokseenkin samaa mieltä, 5 = Täysin samaa mieltä

Olen valmis osallistumaan pieneen haastatteluun liittyen Lastensuojelun käsikirjan käyttöön

☐

Kyllä

☐

Ei

Mikäli vastasit kyllä, jätä yhteystietosi (nimi, puhelinnumero/sähköpostiosoite) alle, KIITOS!